

# Entienda su Cuenta de Teléfono

Es importante leer la cuenta de teléfono cada mes. Esto le puede explicar exactamente los servicios que usted recibe por su dinero y le ayuda a prevenir o identificar fraudes. Esta sección explica los cambios que debería examinar en su cuenta de teléfono. Estas explicaciones podrían no aplicarse a servicios de teléfonos celulares. Si usted tiene dudas sobre su cuenta, contacte a la compañía que le ofrece el servicio celular.

La tabla, que se presenta a continuación, muestra cargos y cuotas típicas. Algunos cargos en su cuenta son requeridos por la ley, mientras otros son cargos que la compañía que ofrece el servicio hace a su discreción. Al tener una mejor comprensión de los cambios en su cuenta, usted va a poder tomar decisiones mejor informadas.



## Lea su cuenta

Es importante que lea su cuenta de teléfono cada mes para asegurarse que le están cobrando correctamente. Si tiene dudas sobre el cargo o considera que los cargos son incorrectos, llame a la compañía responsable por el cargo que tiene duda antes de que la cuenta se tenga que pagar. Guarde copia de sus cuentas y escriba la información detallada sobre sus conversaciones con la compañía. Si la compañía no resuelve el problema a su satisfacción, contacte al Personal de Servicio al Cliente de OUC.

## Cargos y cobros típicos del teléfono

### Servicio de teléfono local

- Cargo del servicio local básico
- Cargo por la línea al suscriptor
- Servicio de emergencia 911
- Cargo de teléfono por retransmisión
- Impuestos
- Fondo de Servicio Universal
- Portabilidad del número local (Local Number Portability)
- Cargos por opciones extras, como llamada de espera (call waiting) y envío de llamadas a otro teléfono

### Servicio de teléfono de larga distancia

- Cargos de larga distancia
- Impuestos
- Cargo mínimo por uso
- Cuota mensual del plan de llamadas
- Fondo de Servicio Universal
- Cuota de acceso de teléfonos públicos
- Operadora-ayuda para hacer llamadas

### Servicios de teléfono no regulados

- Buzón de voz
- Acceso a Internet
- Plan de mantenimiento de cables internos
- Equipo del cliente en su domicilio, lo cual puede incluir compra o renta de teléfonos de la compañía de teléfonos

(continúa en la página siguiente)

## Entienda los cargos de los servicios locales

- Cargo del servicio básico local – Para la mayoría de las compañías, la Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) aprueba este cargo, el cual los consumidores deben pagar para recibir servicio telefónico local.
- Cargo de línea al subscriber (Subscriber line charge) – Los que ofrecen el servicio de teléfono podrían cobrar a los clientes esta cuota para recuperar parte del costo de ofrecer acceso de larga distancia entre los estados partiendo de líneas de teléfono locales. Algunas compañías se refieren a este cargo, el cual no puede ser más de \$6.50 por línea, como el cargo de acceso federal, el cargo de acceso interestatal, cargo al usuario por el uso de la línea común o cargo por la línea al cliente.
- Servicio de emergencia 911 – La ley requiere que los clientes paguen una cuota como contribución a su sistema de teléfono de emergencia local.
- Cargo de teléfono por transmisión – Esta cuota obligatoria ayuda a ofrecer servicios de teléfono a clientes con problemas de lenguaje o con impedimentos para oír. Algunas cuentas muestran este cargo como recargo de Indiana Telephone Relay Access Corporation (InTRAC).
- Impuestos – Un impuesto federal sobre el consumo aparece en todas las cuentas del teléfono. Se carga como un porcentaje dado, sin importar quien ofrece el servicio telefónico. El impuesto sobre las ventas del Estado es 6 por ciento en Indiana y no cambia entre las compañías.
- Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund o USF) – La ley federal requiere que las compañías de teléfono contribuyan a este fondo, el cual ofrece servicios de teléfono a clientes de bajos ingresos y a clientes rurales; y servicios de telecomunicaciones a escuelas, bibliotecas y otras instituciones que califiquen. Algunas compañías incluyen obligaciones de USF en sus tarifas básicas, cargos de tarifa fija y otros cargos basados en porcentajes de la cantidad de la cuenta.

### Aviso importante

Su compañía de teléfono local podría cobrarle por otras compañías que le están ofreciendo servicios de telecomunicaciones en su línea de teléfono. Se requiere que la compañía de teléfono local muestre estos cargos en una sección aparte de su cuenta, y también se deben incluir los números de teléfono gratis de las otras compañías que le estén cobrando en su cuenta de teléfono local.



- Portabilidad del Número Local (Local Number Portability o LNP) – LNP permite al cliente mantener su número de teléfono cuando cambia a una compañía diferente que ofrece servicios pero se queda en el mismo lugar. Para recobrar el costo de mejorar el equipo que ofrece LNP, las compañías podrían cargar cuotas a todos los clientes del área.
- Cargos por opciones extras – Los servicios opcionales incluyen servicios como llamada de espera (call waiting), mandar la llamada a otro teléfono (call forwarding), llamada con tres líneas al mismo tiempo (three-way calling) y servicios que se pagan según se usen: como llamar al número que acaba de llamar automáticamente (call back) (\*69). Monitoree su cuenta para asegurarse que usted solo esta pagando por los servicios opcionales que ordenó.

### Entienda el cargo de servicios de larga distancia

- Cargos **IntraLATA** de larga distancia – También podría estar indicado como “llamada local” o “llamada local de larga distancia.” Estos cargos cubren llamadas hechas desde números fuera de su área local gratis, pero dentro de un área regional conocida como Local Access Transport Area (LATA).
- Cargos **InterLATA** de larga distancia – Estos son cargos por llamadas de estado a estado, así como también llamadas a números que están en el estado pero fuera de su área regional.
- Impuestos – Los cargos de larga distancia están sujetos a los mismos impuestos federales y estatales que los cargos locales.
- Cargo mínimo por uso – Algunos planes de larga distancia cobran una cantidad por uso mínimo cada mes sin importar el costo de las llamadas que se hacen. No todos los planes de larga distancia consideran este cargo.
- Plan de llamadas mensuales por una cuota – Algunos planes de larga distancia cobran una cuota mensual por una tasa específica por minutos durante ciertas horas o días. Este cobro se ajusta cada mes sin importar el uso. No todos los planes de larga distancia consideran este cargo.
- Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund o USF) — Ver la descripción de este cargo en la sección de cargos de servicios locales. Los cargos de USF podrían aparecer en las secciones de local y larga distancia de su cuenta de teléfono.



*(continúa en la parte de atrás)*

- Cuota de acceso de los teléfonos públicos – La ley federal requiere que las compañías de larga distancia compensen a las compañías de los teléfonos públicos por usar tarjetas de teléfono, llamadas (dial around) 10-10 y otros tipos de llamadas hechas en teléfonos públicos. Las compañías de larga distancia podrían incluir este costo en sus tarifas o cargos como tarifa separada.
- Operadora-ayuda para hacer llamadas telefónicas — Cargos por llamadas por cobrar, información de larga distancia y otros tipos de ayuda que ofrece la operadora se agregaran a su cuenta de teléfono.

## **Entienda los cargos de servicios telefónicos no regulados**

Hay algunos servicios telefónicos que el IURC no regula, como el mantenimiento interno del cableado, el acceso de Internet y el buzón de voz. Esto también podría incluirse en la renta del teléfono o los cargos por la compra. Si aparece en su cuenta un cargo por la renta del teléfono, considere comprar su propio teléfono y regresar el rentado.

Estos servicios no regulados están todavía sujetos a las regulaciones del slamming y cramming (ver la hoja de ideas prácticas de este tema para más información). Si la compañía de teléfono no resuelve sus dudas o preocupaciones a su satisfacción, usted puede contactar al OUCC o IURC para que le ayuden con su queja.

La Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) es la agencia del estado que representa a los intereses de todos los clientes de servicios públicos y al público en general en cuestiones relacionadas con el suministro de servicios públicos. Esta agencia promueve procedimientos ante instituciones regulatorias y legales y esta comprometida en dar voz a los consumidores en la creación de la política de servicios públicos.

Las publicaciones de OpenLines son producidas por la OUCC para educar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades en relación a los servicios públicos. Material de información sobre otros muchos temas de telecomunicaciones y servicios públicos están disponibles sin cargo extra. Todas las publicaciones de OpenLines, incluyendo un comprensivo manual para los consumidores sobre telecomunicaciones, están disponibles en la página electrónica del OUCC, o llamando al Personal de Servicios al Cliente de OUCC.

Esta publicación de OpenLines es un servicio público del Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) en conjunción con el Indiana Utility Regulatory Commission (IURC) y el SBC de Indiana.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor

100 N. Senate Av., Room N501 • Indianapolis, IN 46204-2215

[www.openlines.in.gov](http://www.openlines.in.gov) • número de teléfono gratis: 1-888-441-2494 • voz/TDD: 317-232-2494 • fax: 317-232-5923